

**HUBUNGAN KUALITAS PELAYANAN DENGAN KEPUASAN PASIEN
RAWAT JALAN DI RUMAH SAKIT UNS**



Skripsi ini Disusun Guna Memenuhi Salah Satu Syarat
untuk Memperoleh Ijazah S1

Disusun Oleh:

JULIANA
J410151034

**PROGRAM STUDI KESEHATAN MASYARAKAT
FAKULTAS ILMU KESEHATAN
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SURAKARTA
2017**

**HUBUNGAN KUALITAS PELAYANAN DENGAN KEPUASAN PASIEN
RAWAT JALAN DI RUMAH SAKIT UNS**

Skripsi ini Disusun Guna Memenuhi Salah Satu Syarat
untuk Memperoleh Ijazah S1

Disusun Oleh:

JULIANA
J410151034

**PROGRAM STUDI KESEHATAN MASYARAKAT
FAKULTAS ILMU KESEHATAN
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SURAKARTA
2017**

ABSTRAK

Juliana

J410151034

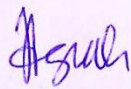
HUBUNGAN KUALITAS PELAYANAN DENGAN KEPUASAN PASIEN RAWAT JALAN DI RUMAH SAKIT UNS

xvi + 91 + 23

Rumah Sakit UNS adalah rumah sakit yang baru berdiri dan merupakan rumah sakit tipe C. Rumah Sakit UNS sedang dalam tahap persiapan akreditasi. Salah satu standar akreditasi rumah sakit adalah mengukur harapan dan kepuasan pasien dan keluarga, sehingga Rumah Sakit UNS perlu melakukan pengukuran kepuasan pasien sebagai acuan dalam pembenahan pelayanan. Tujuan penelitian ini untuk menganalisis hubungan kualitas pelayanan dengan kepuasan pasien rawat jalan di Rumah Sakit UNS. Jenis penelitian ini adalah *observasional* dengan pendekatan *cross sectional*. Populasi penelitian ini seluruh pasien rawat jalan di Rumah Sakit UNS dengan jumlah sampel sebanyak 107 responden yang diambil dengan teknik *sequential sampling*. Uji statistik menggunakan uji *Corelation Pearson Product Moment*. Hasil penelitian berdasarkan metode IPA menunjukkan secara keseluruhan indikator dimensi pelayanan dari tingkat kinerja dalam kategori sangat baik dan tingkat harapan dalam kategori sangat penting. Adapun dimensi yang berada di kuadran A adalah dimensi *competence*, di kuadran B adalah dimensi *credibility*, di kuadran C adalah dimensi *access*, serta di kuadran D adalah dimensi *communication* dan *courtesy*. Hasil hitung nilai CSI secara keseluruhan yaitu 82,67%, menunjukkan bahwa pasien rawat jalan merasa sangat puas dengan kualitas pelayanan yang ada di Rumah Sakit UNS. Hasil uji korelasi menunjukkan bahwa ada hubungan signifikan yang sangat kuat antara kualitas pelayanan dengan kepuasan pasien rawat jalan di Rumah Sakit UNS ($p\text{-value} = 0,000$).

Kata Kunci: Mutu Pelayanan, Kepuasan Pasien, IPA (*Importance Performance Analysis*), CSI (*Customer Satisfaction Index*).

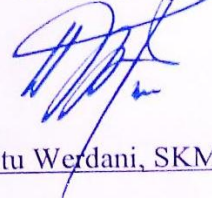
Pembimbing I



Sri Sugiarsi, SKM., M.Kes

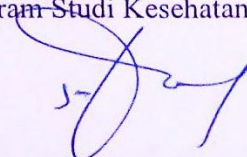
Surakarta, 7 November 2017

Pembimbing II



Kusuma Estu Werdani, SKM, M.Kes

Mengetahui,
Ketua Program Studi Kesehatan Masyarakat



Sri Darnoto, SKM., M.PH

JULIANA J410 151 034

**RELATIONSHIP OF SERVICE QUALITY WITH OUTPATIENT SATISFACTION
IN UNS HOSPITAL OF SURAKARTA.**

ABSTRACT

UNS Hospital is a newly established hospital and is a hospital type C. UNS hospital is in the preparation stage of accreditation. One of the standards of hospital accreditation is measuring the hope and satisfaction of patient and family, so UNS Hospital need to do measurement of patient satisfaction as a reference in improving the service. The purpose of this reseach is to analyze the relationship of service quality with outpatient satisfaction in UNS Hospital. The type of research is an observational with cross sectional approach. The population of this research were all outpatients at UNS Hospital with the total sample of 107 respondents taken with sequential sampling technique. Statistical test using Corelation Pearson Product Moment test. The results of research based on IPA method show overall service dimension indicator of performance level in very good category and level of expectation in category is very important. The dimension that is in quadrant A is competence dimension, in quadrant B is credibility dimension, in quadrant C is access dimension, and in quadrant D is communication and courtesy dimension. The results of the overall CSI value of 82.67%, shows that outpatients feel very satisfied with the quality of services available in the UNS Hospital. The result of correlation test shows that there is a very significant correlation between service quality and outpatient satisfaction in UNS Hospital ($p\text{-value} = 0,000$).

Keywords: Service Quality, Patient Satisfaction, IPA (Importance Performance Analysis), CSI (Customer Satisfaction Index).

HALAMAN PERSETUJUAN

Skripsi dengan judul:

HUBUNGAN KUALITAS PELAYANAN DENGAN KEPUASAN PASIEN RAWAT JALAN DI RUMAH SAKIT UNS

Disusun Oleh : Juliana
NIM : J410151034

Telah kami setuju untuk dipertahankan di hadapan Tim Penguji Skripsi Program Studi Kesehatan Masyarakat Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Muhammadiyah Surakarta.

Surakarta, 2 November 2017

Pembimbing I



Sri Sugiarsi, SKM., M.Kes

NIK. 0610819750420042

Pembimbing II



Kusuma Estu Werdani, SKM, M.Kes

NIK. 1572

HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi dengan judul:

HUBUNGAN KUALITAS PELAYANAN DENGAN KEPUASAN PASIEN RAWAT JALAN DI RUMAH SAKIT UNS

Disusun Oleh : Juliana
NIM : J410151034

Telah dipertahankan di hadapan Tim Penguji Skripsi Program Studi Kesehatan Masyarakat Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Muhammadiyah Surakarta pada tanggal 6 November 2017 dan telah diperbaiki sesuai dengan masukan Tim Penguji.

Surakarta, 7 November 2017

Ketua Penguji : Sri Sugjarsi, SKM., M.Kes

Anggota Penguji I : Kusuma Estu Werdani, SKM, M.Kes

Anggota Penguji II : Sri Darnoto, SKM., M.PH

Mengesahkan,
Dekan

Fakultas Ilmu Kesehatan

Universitas Muhammadiyah Surakarta



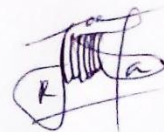
Dr. Mutalazimah, M.Kes

NIK. 786

PERNYATAAN KEASLIAN PENELITIAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa skripsi ini adalah hasil pekerjaan saya sendiri dan didalamnya tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan di suatu perguruan tinggi dan lembaga pendidikan lainnya. Pengetahuan yang diperoleh dari hasil penerbitan maupun yang belum/tidak diterbitkan sumbernya dijelaskan di dalam tulisan dan daftar pustaka.

Surakarta, 31 Oktober 2017



Juliana

BIODATA

Nama : Juliana

Tempat/Tanggal Lahir : Lubuk Garam, 24 April 1994

Jenis Kelamin : Perempuan

Agama : Islam

E-mail : Juliana28yana@gmail.com

Alamat : Suak Lanjut RT 002/ RW 001 Desa Suak Lanjut
Kecamatan Siak, Kabupaten Siak, Provinsi Riau.

Riwayat Pendidikan : 1. Lulus SDN 12 Lubuk Garam tahun 2006.
2. Lulus SMPN 1 Siak tahun 2009.
3. Lulus SMAN 1 Siak tahun 2012.
4. Lulus D3 Rekam Medis UGM Yogyakarta tahun 2015.
5. Menempuh pendidikan di Program Studi Kesehatan
Masyarakat FIK UMS sejak tahun 2015.

KATA PENGANTAR



Assalamu'alaykum warahmatullahi wabarakatuh.

Alhamdulillahirabbil ‘Alamiin, puji syukur kepada Allah SWT, Dzat yang Maha Agung, yang telah memberikan petunjukNya sehingga peneliti dapat menyelesaikan penulisan Skripsi yang berjudul “Hubungan Kualitas Pelayanan dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Rumah Sakit Universitas Sebelas Maret (UNS)”.

Skripsi ini disusun untuk memenuhi salah satu syarat guna memperoleh gelar Sarjana pada Prodi Kesehatan Masyarakat Universitas Muhammadiyah Surakarta. Penulis mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang telah membantu tersusunnya skripsi ini. Pada kesempatan ini penulis menyampaikan ucapan terimakasih kepada:

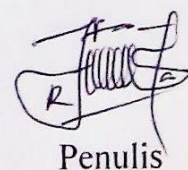
1. Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat serta hidayahNya sehingga penulis mampu menyelesaikan proposal ini.
2. Bapak Dr. Sofyan Anif, M.Si selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Surakarta.
3. Ibu Dr. Mutalazimah, M.Kes selaku Dekan Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Muhammadiyah Surakarta.
4. Bapak Sri Darnoto, SKM., M.PH selaku Ketua Program Studi Kesehatan Masyarakat Universitas Muhammadiyah Surakarta.
5. Ibu Sri Sugiarsi, SKM., M.Kes selaku Dosen Pembimbing I yang telah memberikan arahan, bimbingan dan saran kepada penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
6. Ibu Kusuma Estu Werdani, SKM, M.Kes selaku Dosen Pembimbing II yang telah memberikan arahan, bimbingan dan saran kepada penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.

7. Bapak Prof. Dr. Zainal Arifin Adnan, dr., SpPD-KR, FINASIM selaku Direktur Rumah Sakit UNS yang telah mengizinkan saya untuk melakukan penelitian di Rumah Sakit UNS.
8. Karyawan, Staff Humas, dan Petugas Rekam Medis Rumah Sakit UNS yang telah membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
9. Seluruh Dosen dan karyawan Program Studi Kesehatan Masyarakat yang telah banyak membekali ilmu kepada penulis.
10. Kedua orang tua penulis yang selalu memberikan doa, motivasi, serta dukungan spiritual dan moril.
11. Teman-teman Kesehatan Masyarakat Transfer angkatan 2015 yang selalu memberi semangat dan bantuan kepada penulis.
12. Teman-teman Wisma Syahida 2 yang telah memberikan semangat dan doa kepada penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
13. Semua pihak yang telah membantu serta memberikan dukungan baik secara langsung maupun melalui doa yang tidak bisa penulis sebutkan satu persatu.

Penulis menyadari bahwa penulisan dan penyusunan skripsi ini masih jauh dari sempurna dan masih banyak kekurangannya, oleh karena itu penulis mengharapkan kritik dan saran yang bersifat membangun dari para pembaca sekalian demi kesempurnaan skripsi ini.

Wassalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh.

Surakarta, 31 Oktober 2017



Penulis

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL	i
HALAMAN JUDUL	ii
ABSTRAK	
ABSTRACT	
HALAMAN PERSETUJUAN	v
HALAMAN PENGESAHAN	vi
PERNYATAAN KEASLIAN PENELITIAN	vii
BIODATA	viii
KATA PENGANTAR	ix
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
DAFTAR SINGKATAN	xvi
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	6
C. Tujuan Penelitian	6
D. Manfaat Penelitian	7
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
A. Rumah Sakit	9
B. Kepuasan Pasien	13
C. Kualitas Pelayanan	17
D. <i>Importance Performance Analysis</i> (IPA)	20
E. <i>Customer Satisfaction Index</i> (CSI)	26
F. Kerangka Teori	29
G. Kerangka Konsep	30
H. Hipotesis	30
BAB III METODE PENELITIAN	
A. Jenis dan Rancangan Penelitian	31
B. Waktu dan Tempat	31
C. Populasi dan Sampel	31
D. Variabel dan Definisi Operasional Variabel	33
E. Pengumpulan Data	35
F. Langkah-langkah Penelitian	40
G. Pengolahan Data	41
H. Analisis data	42
BAB IV HASIL PENELITIAN	
A. Profil Rumah Sakit UNS	44
B. Karakteristik Responden	47
C. Kualitas Pelayanan Berdasarkan Metode IPA	49
D. Kepuasan Pasien Berdasarkan Metode <i>Customer Satisfaction Index</i> (CSI)	67

E. Hubungan Kualitas Pelayanan dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Rumah Sakit UNS	69
BAB V PEMBAHASAN	
A. Analisis Kualitas Pelayanan Berdasarkan Metode IPA.....	70
B. Analisis Kepuasan Pasien Berdasarkan Metode <i>Customer Satisfaction Index</i> (CSI).....	80
C. Analisis Hubungan Kualitas Pelayanan dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Rumah Sakit UNS	82
BAB VI SIMPULAN DAN SARAN	
A. Simpulan	85
B. Saran	87
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

Tabel	Halaman
1. Skala Likert Tingkat Kepentingan (Harapan).....	21
2. Skala Likert Tingkat Kinerja (Pelaksanaan)	21
3. Perhitungan CSI	27
4. Kriteria Skala Kepuasan Pasien	28
5. Hasil Uji Validitas Kuesioner	37
6. Tingkat Keandalan <i>Cronbach's Alpha</i>	39
7. Indeks Korelasi <i>Pearson Product Moment</i>	43
8. Kinerja pelayanan rawat jalan di Rumah Sakit UNS	49
9. Harapan pelayanan rawat jalan di Rumah Sakit UNS	55
10. Penentuan sumbu X, sumbu Y, dan koordinat setiap atribut	61
11. Perhitungan Analisis <i>Customer Satisfaction Index (CSI)</i>	67
12. Hasil Analisis uji <i>Corelation Pearson Product Moment</i>	69

DAFTAR GAMBAR

Gambar	Halaman
1. Diagram Konsep Kepuasan Pelanggan	14
2. Diagram Proses Kepuasan Pelanggan.....	17
3. Diagram Kesenjangan yang dirasakan oleh Pelanggan	17
4. Diagram Kartesius Tingkat Harapan dan Kinerja.....	24
5. Kerangka Teori Penelitian	29
6. Kerangka Konsep Penelitian	30
7. Sebaran Responden berdasarkan Jenis Kelamin	47
8. Sebaran Responden berdasarkan Usia	48
9. Sebaran Responden berdasarkan Pendidikan Terakhir	48
10. Sebaran Responden berdasarkan Pekerjaan	49
11. Diagram Kartesius Tingkat Kenyataan dan Harapan Berdasarkan Dimensi Kualitas Pelayanan	63
12. Diagram Kartesius Tingkat Kenyataan dan Harapan Berdasarkan Setiap Atribut Dimensi Kualitas Pelayanan	63

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran

1. Lembar penjelasan kepada calon subyek penelitian
2. Lembar persetujuan keikutsertaan dalam penelitian
3. Kuesioner Penelitian
4. Surat Ijin Penelitian
5. Struktur Organisasi Rumah Sakit UNS
6. Uji Validitas Angket
7. Uji Reliabilitas
8. Uji Univariate
9. Uji Bivariate

DAFTAR SINGKATAN

CSI	: <i>Customer Satisfaction Index</i>
IPA	: <i>Importance Performance Analysis</i>
SMS	: <i>Short Message Service</i>
UNS	: Universitas Sebelas Maret
PMKP	: Peningkatan Mutu dan Keselamatan Pasien
WHO	: <i>World Health Organization</i>
SPSS	: <i>Statistical Product and Service Solutions</i>